

Регламент «Линии консультаций»

Общие понятия:

- Услуга «Линия консультаций» (далее Услуга ЛК) включает в себя подбор, анализ и предоставление информации, а также нормативных и консультационных материалов, подготовленных с использованием СПС КонсультантПлюс, по вопросу клиента только на основе полученной от него информации.
- Услуга ЛК предоставляется в рамках действующего договора, предусматривающего сопровождение СПС КонсультантПлюс, носит справочный характер, окончательное решение по вопросу клиент принимает самостоятельно.

В рамках ЛК рассматриваются следующие вопросы:

- Вопросы в сфере бухучета и налогообложения;
- Трудовое законодательство;
- Гражданское право.

В рамках ЛК НЕ РАССМАТРИВАЮТСЯ вопросы, связанные:

- Экспертизой документов;
- Выбором оптимального варианта ответа;
- Оценкой рисков;
- Специфические темы, такие как ВЭД, МСФО, таможенное, миграционное законодательства, банковское дело;
- Другие вопросы повышенной сложности или вопросы, требующие существенно большего времени на подготовку ответа;
- Предоставление юридических, аудиторских и иных подобных консультаций по конкретной ситуации;
- Передачей вопросов клиентов в государственные органы

Сроки исполнения заказов:

- Вопрос должен быть принят и зафиксирован в день поступления заявки;
- Поиск информации и подготовка ответа специалистами ЛК по тематикам от 1 до 3 рабочих дней, следующих за днем поступления заявки;
 - Заказ консультации эксперту-партнеру РИЦ - от 3 до 7 рабочих дней (Только для пользователей СПС КонсультантПлюс).
- Вопросы, выходящие за рамки регламента услуги "Линия консультаций", не берутся в работу. Уведомление об отказе направляется клиенту не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления заявки.

Минимальный объем информации, который должен быть зафиксирован при обращении на «Линию консультаций»:

- дата поступления обращения;
- наименование организации;
- контактная информация о Пользователе (ФИО, номер телефона, электронный адрес);
- суть вопроса

Варианты ответа:

- Устный ответ;
- Письменный ответ.